

Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2019



Regulamin konkursu „Gazety Bankowej” „Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2019”

Warszawa, 4.12.2019 r.

1. Organizatorem Konkursu „Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2019”, zwanego dalej „Konkuresem”, jest Fratria Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (81-472) ul. Legionów 126-128, wydawca tytułu prasowego „Gazeta Bankowa”, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział KRS pod numerem 0000429681, zwana dalej „Organizatorem”.
2. Konkurs jest prowadzony na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Udział Zakładu Ubezpieczeń (dalej „ZU”) w Konkursie jest dobrowolny.
4. Konkurs odnosi się do okresu od 1.01.2018 do 31.12.2018 roku i został stworzony osobno w 3 kategoriach:
 - Dział I,
 - Dział II – wyłącznie ubezpieczenia z Grupy 3 oraz 10,
 - Dział III – pozostałe ubezpieczenia (z wyłączeniem Grupy 3 oraz 10).
5. Udział ZU w Konkursie następuje wyłącznie przez odesłanie ankiety konkursowej (dalej „Ankieta”) wypełnionej samodzielnie przez ZU, w formie elektronicznej (plik xls) na adres: **sylwia.szarfenberg@fratria.pl** oraz **joanna.mazur@fratria.pl** na bazie posiadanych danych obejmujących okres od 1 stycznia 2018 roku do 31 grudnia 2018 roku, które pochodzą z ZU i/lub zostały przekazane do KNF bądź innych instytucji.
- 6. Końcowy termin odesłania wypełnionej Ankiety to 31 grudnia 2019 roku.**
7. Rodzaj danych/wskaźników branych pod uwagę w Konkursie oraz ich wagi rankingowe są corocznie ustalane przez Jury Konkursu.
8. Konkurs 2019 opiera się na danych/informacjach przekazywanych od/do:
 - Zakładów Ubezpieczeń (ZU),
 - Rzecznika Finansowego (RzF),
 - Komisji Nadzoru Finansowego (KNF),
 - Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).
- Konkurs dopełnia ocena niezależnego Jury.
9. Wskaźniki oraz ich wagi obowiązujące w Konkursie w roku 2019 są zaprezentowane w Tabeli nr 1, która stanowi integralną część niniejszego regulaminu.
10. Zasady Konkursu nie podlegają modyfikacjom aż do kolejnej jego edycji.
11. Metodyka wyliczenia pozycji ZU w Konkursie:
 - a) w Konkursie obliczamy konkretny wskaźnik wyłącznie dla tych ZU, których danymi dysponujemy (zostały nam przekazane);
 - b) przekazane dane normalizujemy (o ile to jest konieczne), uwzględniając wielkość poszczególnych ZU, tzn. biorąc pod uwagę wysokość przypisu składki brutto – udział w rynku;



Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2019

c) w przypadku braku danych niezbędnych do obliczenia wskaźnika wartość tego wskaźnika dla ZU, które nie udostępniło tej informacji, wynosi 0 („zero”). Konsekwencją jest brak punktów dla tego wskaźnika i gorszy wynik niż w sytuacji innego ZU, które – choć miało najłabszy wynik dla tego wskaźnika – to jednak otrzyma odpowiednie punkty rankingowe;

d) korzystając z obliczeń konkretnego wskaźnika, rankujemy ZU wg obliczonych wskaźników uzyskanych przez nie, od najłabszego do najlepszego ZU, nadając im rosnąco numery od 1 dla najgorszego do X dla najlepszego (gdzie X oznacza liczbę ZU branych pod uwagę dla wspomnianego wskaźnika);

e) w przypadku, gdy n ZU (gdzie n oznacza liczbę) udzieliło tej samej odpowiedzi (lub ma taki sam wskaźnik liczbowy w ramach danego wskaźnika), stosowana jest zasada, że przypadająca tym wszystkim n ZU pozycja w rankingu będzie taka sama jak w sytuacji, gdyby tę pozycję w rankingu zajęło pojedyncze ZU. Inaczej liczba ZU z takim samym wynikiem nie wpływa na rankowanie tych ZU pomiędzy sobą ani na kolejność w rankingu pozostałych ZU. Przykład: Są $X=4$ ZU (ZU są oznaczone dalej jako a, b, c, d), $n=2$ z nich (a oraz c) mają taki sam wynik, który dałby 2. pozycję w rankingu, a najlepsze jest b. Ranking i przydzielone poszczególnym ZU numery byłyby następujące: 2-d; 3-a, c; 4-b;

f) tak uzyskane numery mnożymy przez wagę wspomnianego wcześniej wskaźnika i w ten sposób obliczamy liczbę punktów dla każdego TU, otrzymaną w ramach tego wskaźnika.

12. W każdej z 3 kategorii wygrywa ZU, które zdobyło najwięcej punktów ze wszystkich wskaźników składających się na tę kategorię.

13. W roku 2019 w Jury Konkursu zasiadają:

- prof. dr hab. Irena Jędrzejczyk – Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej
- Mariusz Golecki – Rzecznik Finansowy
- Marzanna Lament – Adiunkt w Katedrze Finansów i Ubezpieczeń, UTH w Radomiu
- Łukasz Zoń – Prezes Zarządu Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych
- Andrzej Nużyński – Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny
- Henryk Uzdrowski – Członek Zarządu, Grupa Medialna Fratria
- Maciej Wośko – Redaktor Naczelny „Gazety Bankowej”
- Stanisław Koczot – Zastępca Redaktora Naczelnego „Gazety Bankowej”

14. Partnerem merytorycznym Konkursu jest AT Kearney Sp. z o.o., którego rolą jest koordynacja przebiegu Konkursu, w tym analiza otrzymanych danych, wsparcie Jury Konkursu w przygotowaniu metodyki, prowadzenie obrad Jury oraz przygotowanie i przekazanie oficjalnych wyników Konkursu.

15. W Konkursie nie mogą brać udziału ZU, których przedstawiciele zasiadają w Jury.

16. Wyniki Konkursu zostaną zaprezentowane w lutowym wydaniu „Gazety Bankowej”.



Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2019

TABELA 1. WSKAŹNIKI I WAGI WSKAŹNIKÓW OBOWIĄZUJĄCE W KONKURSIE W ROKU 2019

Wskaźnik		Liczba punktów możliwa do uzyskania			Jednostka	Sposób punktowania
		Dział I	Dział II			
			gr. 3 i 10	Bez gr. 3 i 10		
1	Ogólne					
1.1	Czy Zakład Ubezpieczeń posiada systemy informatyczne pozwalające klientowi na bezpośredni dostęp do informacji o historii klienta (kupno ubezpieczenia, szkoda itp.)?	1	1	2	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
1.2	Czy klient ma możliwość edycji / zmiany swojego profilu / danych samodzielnie za pośrednictwem systemu informatycznego?	1	1	1	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
1.3	Czy klient ma możliwość przedłużenia polisy samodzielnie za pośrednictwem systemu informatycznego TU (strona www, aplikacja itd.)?	1	1	1	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
1.4	Czy Zakład Ubezpieczeń wprowadził ofertę dla klientów posiadających Kartę Dużej Rodziny?	1	nie dotyczy	1	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
1.5	Średni wzrost ceny składki ubezpieczeń Działu I (liczonej jako udział przypisu brutto w ogólnej liczbie polis zawartych w danym roku) w okresie ((FY2018-FY2017)/FY2017))	2	nie dotyczy	nie dotyczy	%	Waga wskaźnika – rankowanie
1.6	Średni wzrost ceny składki ubezpieczenia OC (liczonej jako udział przypisu brutto w ogólnej liczbie polis zawartych w danym roku) w okresie ((FY2018-FY2017)/FY2017))	nie dotyczy	2	nie dotyczy	%	Waga wskaźnika – rankowanie
1.7	Średni wzrost ceny składki ubezpieczenia AC (liczonej jako udział przypisu brutto w ogólnej liczbie polis zawartych w danym roku) w okresie ((FY2018-FY2017)/FY2017))	nie dotyczy	2	nie dotyczy	%	Waga wskaźnika – rankowanie
1.8	Jakimi kanałami Zakład Ubezpieczeń prowadzi sprzedaż swoich produktów?					TU dostaje punkty za każdy rodzaj dystrybucji
	1.8.1 Oddział	1	1	1	TAK/NIE	
	1.8.2 Agent ubezpieczeniowy	1	1	1	TAK/NIE	
	1.8.3 Broker ubezpieczeniowy	1	1	1	TAK/NIE	
	1.8.4 Bankassurance	1	1	1	TAK/NIE	
	1.8.5 Rozmowa telefoniczna	1	1	1	TAK/NIE	
	1.8.6 Kwestionariusz strony internetowej	1	1	1	TAK/NIE	
	1.8.7 Aplikacja na telefon	1	1	1	TAK/NIE	
	1.8.8 Inne (proszę wymienić)	1	1	1	TAK/NIE	
1.9	Jaki jest średni czas oczekiwania klienta na połączenie w Call Center dla klientów TU (dla wszystkich połączeń odebranych, bez względu na powód, za rok 2018)?	1	1	nie dotyczy	w sekundach	Waga wskaźnika – rankowanie
1.10	Jaki jest % odebranych połączeń w Call Center wewnętrznych i zewnętrznych TU w ogólnej liczbie połączeń telefonicznych oferowanych przez klientów (dla wszystkich połączeń odebranych, bez względu na powód, za rok 2018)?	1	1	nie dotyczy	%	Waga wskaźnika – rankowanie
1.11	Czy w podstawowym ubezpieczeniu na życie trzeba podpisać dodatkową klauzulę, aby ubezpieczyć też zdrowie?	1	nie dotyczy	nie dotyczy	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
1.12	Średni czas rozliczania szkody bezspornej (w dniach kalendarzowych, do wydania decyzji, bez rozróżnienia, która szkoda jest bezsporna)	2	2	3	liczba dni	Waga wskaźnika – rankowanie
1.13	Zakup ilu produktów jest możliwy wyłącznie online?	1	1	1	Proszę podać liczbę oraz wymienić wszystkie produkty dostępne online wraz z krótkim opisem	Waga wskaźnika – rankowanie
1.14	Czy TU wykorzystuje obecnie elektroniczne metody weryfikacji klienta / umożliwia elektroniczne metody podpisu?	1	1	1	TAK/NIE plus prośba o opis	TU dostaje punkty lub nie
1.15	W przypadku odpowiedzi „NIE” na pytanie wyżej: Czy TU pracuje obecnie nad wykorzystaniem elektronicznych metod weryfikacji klienta / umożliwieniem elektronicznych metod podpisu, aby wdrożyć rozwiązania dla klienta w 2020 roku?	1	1	1	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
1.16	Pytanie jakościowe, niepunktowane do subiektywnej oceny jury: Jakie innowacyjne rozwiązanie (produkt / konstrukcja oferty / podejście do obsługi klienta) wprowadziło TU w zakresie danych Działów i Grup produktów w roku 2018?				Proszę wymienić wraz z krótkim opisem i korzyściami dla klienta	

Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2019

2	Nadzorcze					
2.1	Czy UOKiK lub KNF nałożył na TU karę w obszarze produkty/biznes?	1	1	1	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
2.2	Czy któryś z organów nadzorczych wydał pismą decyzję o braku przejrzystości w OWU?	2	2	2	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
2.3	Czy KNF nałożył na zakład ubezpieczeń/reasekuracji karę w obszarze relacji z klientami, np. w związku z nieterminową likwidacją szkód lub zbyt wysokimi opłatami likwidacyjnymi?	2	2	2	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
2.4	Czy KNF/UOKiK lub inne organy wносиły zastrzeżenia odnośnie do procesu rozpatrywania skarg?	2	2	2	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
2.5	Skargi do KNF liczone wzorem: liczba skarg złożonych do KNF / liczba ubezpieczonych osób Wyjaśnienie: dane z mianownika jak do BION	2	2	2	%	Waga wskaźnika – rankowanie
2.6	Skargi do UOKiK liczone wzorem: liczba skarg złożonych do UOKiK / liczba ubezpieczonych osób Wyjaśnienie: dane z mianownika jak do BION	2	2	2	%	Waga wskaźnika – rankowanie
2.7	Skargi do Rzecznika Finansowego liczone wzorem: liczba skarg złożonych do Rzecznika Finansowego / liczba ubezpieczonych osób Wyjaśnienie: dane z mianownika jak do BION	2	2	2	%	Waga wskaźnika – rankowanie
2.8	Reklamacje do Rzecznika Finansowego liczone wzorem: liczba złożonych w okresie nowych reklamacji zarejestrowanych w roku sprawozdawczym / liczba ubezpieczonych osób Wyjaśnienie: licznik wzoru: (zgodnie z art. 33 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym dane przekazywane do RF) Mianownik: zgodnie z BION Uwaga: w przypadku posiadania statystyki dotyczącej wyłącznie całej spółki zajmującej się ubezpieczeniami majątkowymi i osobowymi prosba o podanie danych dla całej spółki ze sprawozdania do RF wraz z odpowiednią adnotacją po prawej stronie	2	2	2	%	Waga wskaźnika – rankowanie
2.9	Sprawy sądowe: przyrost wystąpień do sądów w okresie sprawozdawczym – dane jak do Rzecznika Finansowego (wzór: (FY2018/FY2017)) Wyjaśnienie: liczba wystąpień klientów przeciwko TU na drogę postępowania sądowego (zgodnie z art. 33 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym dane przekazywane do RF) Uwaga: w przypadku posiadania statystyki dotyczącej wyłącznie całej spółki zajmującej się ubezpieczeniami majątkowymi i osobowymi prosba o podanie danych dla całej spółki ze sprawozdania do RF wraz z odpowiednią adnotacją po prawej stronie	2	2	2	%	Waga wskaźnika – rankowanie
2.10	Czy Zakład Ubezpieczeń korzystał z Sądu Polubownego przy KNF?	1	1	2	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
2.11	Czy biegły rewident w liście do Zarządu wnosil zastrzeżenia do ochrony danych lub bezpieczeństwa systemów IT?	2	2	2	TAK/NIE	TU dostaje punkty lub nie
3	Wskaźnikowe – niefinansowe					
3.1	Dynamika wypłaty odszkodowań brutto (poza klęskami żywiołowymi) – wzór: odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto FY2018/odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto FY2017	4	4	4	%	Waga wskaźnika – rankowanie
3.2	Rezerwy na skargi i pozwy w relacji do aktywów netto Zakładu Ubezpieczeń – wzór: wartość rezerwy FY2018/Aktywa netto FY2018	4	4	4	%	Waga wskaźnika – rankowanie
3.3	Udział sum kar nałożonych przez organ nadzoru do składki przypisanej brutto - wzór: suma kar z otrzymanych w roku 2018/składka przypisana brutto	4	4	4	%	Waga wskaźnika – rankowanie
4	Wskaźnikowe – finansowe					
4.1	Wskaźnik kosztów akwizycji - wzór: koszty akwizycji + prowizje reasekuracyjne/składka przypisana brutto	3	3	3	%	Waga wskaźnika – rankowanie
4.2	ROE – wzór: wynik finansowy netto / kapitały własne	3	3	3	%	Waga wskaźnika – rankowanie
4.3	Dochodowość lokat – wzór: dochody z lokat (dochody z polityki lokacyjnej)/ wartość lokat	3	3	3	%	Waga wskaźnika – rankowanie
4.4	Poziom lokat – wzór: wartość lokat/(wartość kapitałów własnych + RTU)	3	3	3	%	Waga wskaźnika – rankowanie
4.5	Szkodowość brutto – wzór: wartość wypłaconych odszkodowań brutto / wartość składki zarobionej brutto	3	3	3	%	Waga wskaźnika – rankowanie
5	Wypłacalność					
5.1	SCR na koniec 2018	5	5	5	%	Waga wskaźnika – rankowanie
5.2	MCR na koniec 2018	5	5	5	%	Waga wskaźnika – rankowanie
6	Jury	20	20	20		
	SUMA	100	100	100		

